HP prestará los Servicios especificados en las secciones Programa de fijación de precios y Definición de nivel de servicio de su Contrato Partner MPS, según estas Descripciones de servicios. Algunos de los servicios descritos a continuación pueden no estar incluidos en su contrato.

Asistencia telefónica prioritaria de HP

Alcance/Descripción del servicio

Para acceder al Centro de asistencia telefónica prioritaria de HP se deberá llamar a un número de teléfono designado. Los clientes podrán recibir asesoramiento para resolver problemas técnicos con los Dispositivos y solicitar Consumibles. Si es necesario un servicio in situ, el coordinador se encargará de organizar la visita al cliente. Antes de enviar a un técnico autorizado por HP para realizar los servicios in situ que sean necesarios, HP puede realizar una diagnosis, asistencia técnica y resolución de problemas en remoto para el Dispositivo y el Software. La Asistencia telefónica prioritaria de HP está disponible de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 (horario local), excluidos días festivos oficiales.

Responsabilidades del cliente

Antes de ponerse en contacto con HP, es responsabilidad del cliente resolver los problemas de conexión de red, atascos de papel, tóner y tinta sustituyendo los cartuchos vacíos y proporcionará a HP la información siguiente:

- Número de serie de los productos pertinentes y modelo del dispositivo
- Número de contrato
- Una breve descripción del problema
- Dirección del sitio (donde se llevará a cabo el Servicio)
- Persona de contacto, teléfono y dirección de correo electrónico

HP Service Portal

Alcance/Descripción del servicio

El HP Service Portal es un sitio web seguro al que puede acceder el Cliente mediante un nombre de usuario y una contraseña que le proporcionará HP. El Cliente puede acceder al HP Service Portal para: (I) ver información de la cuenta, incluida la lista de Dispositivos, las direcciones de la ubicación de los Dispositivos e información de los Consumibles; (II) Hacer un seguimiento del recuento de páginas y la información de uso provistas por el Agente de recopilación de datos; (III) pedir consumibles de repuestos y ver el estado de los envíos de dichos pedidos; (IV) solicitar Servicio de soporte de hardware para niveles de servicio con respuesta el día siguiente; y (V) exportar información de contratos, datos de Dispositivos o datos sobre el uso en formato Excel. En el caso de Dispositivos de marcas que no son HP, no pueden solicitarse Consumibles y la información sobre uso no se notificará a través del HP Service Portal.

Responsabilidades del cliente

La Información de acceso del cliente se considera confidencial y el Cliente conviene limitar el acceso a aquellos empleados del Cliente que deban acceder al HP Service Portal exclusivamente para el Programa Partner MPS.

Agente de recopilación de datos

Alcance/Descripción del servicio

Los Servicios de Agente de recopilación de datos (ARD) permiten supervisar y recopilar información del Dispositivo, información a nivel de Consumibles y el uso de impresión detallado de Dispositivos compatibles conectados en red. Esta información se utilizará en el análisis, la asistencia, la facturación, las consultas en la web, la creación de informes y el servicio GAC (Gestión automatizada de Consumibles) que se lleven a cabo y puedan a aplicarse a los Dispositivos.

En el caso de los Dispositivos DesignJet incluidos en la Flota, HP no usará el proceso ARD para capturar los datos de servicio y uso.

Datos recopilados: Los datos técnicos y estadísticos recopilados del Dispositivo se utilizarán y almacenarán únicamente cuando sea necesario con el fin de prestar Servicios de supervisión, asistencia y creación de informes al Cliente. Si HP no puede obtener datos específicos sobre el uso del Dispositivo, dichos datos no figurarán en los informes sobre uso del HP Service Portal. En ningún supuesto el ARD recopilará datos ni información personal de los trabajos realizados.

Responsabilidades de HP

- Proporcionar las especificaciones del servidor ARD.
- Coordinar la instalación, la configuración, la administración y el mantenimiento del ARD. Si es necesario, la reinstalación del ARD se tramitará como una Orden de cambio.

Responsabilidades del cliente

- Proporcionar el servidor ARD, basándose en las especificaciones indicadas por HP.
- Proporcionar a HP la información de red pertinente y necesaria para configurar las comunicaciones del ARD con HP.
- Configurarlos parámetros de red para que la tecnología ARD se comunique con los Dispositivos.
- Cuando se solicite, permitir a HP el acceso al ARD y resolver cualquier problema de conexión de red.
- Aceptar todas las actualizaciones del ARD autorizadas por HP.
- No ejecutar ninguna secuencia de comandos contra el ARD.
- Permitir que HP tenga acceso permanente al ARD (24x7).
- Informar a HP sobre cualquier cambio de red o de ubicación que afecte al ARD.
- En caso de ser necesario, proporcionar soporte en el plazo especificado para el entorno virtual en el que se ha instalado el ARD.
- Proporcionar credenciales del Dispositivo para permitir el Servicio de soporte de hardware.

Servicio de soporte de hardware

Alcance/Descripción del servicio

Durante el horario de servicios vigente, , HP prestará servicios para resolver las incidencias en los Dispositivos incluidos en contrato que no estén sujetos a las limitaciones de Servicio descritas más abajo. . HP sólo enviará un técnico de servicio autorizado por HP a las instalaciones del Cliente si el problema no ha podido solucionarse de forma remota.

A menos que se acuerde lo contrario por escrito entre las partes, todos los Tiempos de respuesta in situ para los niveles de Servicio de asistencia solo se aplicarán a los Sitios ubicados en un radio de 160 km de la oficina responsable de asistencia

principal de HP. Los Tiempos de respuesta in situ para Sitios ubicados en un radio superior 160 km de la oficina responsable de asistencia principal de HP sufrirán las siguientes modificaciones debido al tiempo de desplazamiento:

(I) En el caso de Sitios ubicados en un radio de 320 km, el tiempo de respuesta de 4 horas pasará a ser de 8 horas y el siguiente Día laborable tendrá un Día laborable adicional;

(II) en el caso de Sitios ubicados en un radio entre 320 y 480 km, el siguiente Día laborable tendrá dos Días laborables adicionales y el tiempo de respuesta de 4 horas se establecerá en el momento de la solicitud y estará sujeto a la disponibilidad de recursos;

(III) en el caso de Sitios ubicados en un radio superior a 480 km, las respuestas de 4 horas y de siguiente Día laborable se establecerán en el momento de la solicitud y estarán sujetas a la disponibilidad de recursos.

Niveles de servicio

La Respuesta situ de 4 horas (9x5) se proporciona si la llamada del Cliente para que se le preste el Servicio se realiza en un Día laborable antes de las 13:00 (hora local). Un representante de HP se personará in situ para iniciar la reparación del hardware en las cuatro (4) horas siguientes al registro de solicitud de servicio. Las llamadas que tengan lugar después de las 13:00 horas se registrarán el Día laborable siguiente. Este Servicio no está disponible para todos los Dispositivos. El Horario de servicios es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:0017:30 h, excluidos los festivos. Este Servicio solo está disponible en Sitios con nivel de Servicio prioritario de HP.

La Respuesta in situ de 4 horas de media (9x5) se proporciona si la llamada del Cliente para que se le preste el Servicio se realiza en un día laborable antes de las 16:00 (hora local). Un representante de HP efectuará esfuerzos comercialmente razonables para responder a la solicitud de servicio en una media de cuatro (4) horas laborales desde el registro de solicitud de servicio. Las llamadas que tengan lugar después de las 16:00 horas se registrarán el Día laborable siguiente. Este Servicio no está disponible para todos los Dispositivos. El Horario de servicios es de lunes a viernes, de 08:30 a 17:30 h, excluidos los festivos. Este nivel de servicio solo se aplica a MFP de la serie HP S900 en Sitios con nivel de Servicio prioritario de HP.

La Respuesta in situ el día siguiente (9x5) se proporciona si la llamada del Cliente para que se le preste el Servicio se realiza en un Día laborable antes de las 16:00 (hora local). Un representante de HP se personará in situ para iniciar la reparación del hardware el Día laborable siguiente al del registro de solicitud de servicio. Las llamadas que tengan lugar después de las 16:00 horas se registrarán el Día laborable siguiente. Este Servicio no está disponible para todos los Dispositivos. El Horario de servicios es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00 h, excluidos los festivos.

La Sustitución in situ el día siguiente (9x5) se proporciona si la llamada del Cliente para que se le preste el Servicio se realiza en un Día laborable antes de las 12:00 (hora local). Un representante de HP se personará in situ para sustituir el Dispositivo averiado el Día laborable siguiente al del registro de solicitud de servicio. Las llamadas que tengan lugar después de las 12:00 horas se registrarán el Día laborable siguiente. Este Servicio no está disponible para todos los Dispositivos. El Horario de servicios es de lunes a viernes, de 09:00 a 18:00h, excluidos los festivos.

Responsabilidades de HP

- HP proporcionará piezas y materiales compatibles con HP. Las piezas y los productos de sustitución serán nuevos o equivalentes a nuevos en cuanto a rendimiento. Las piezas y los productos sustituidos se convierten en propiedad de HP.

- Cuando sea aplicable, HP puede instalar mejoras de ingeniería y actualizaciones de firmware para asegurar el funcionamiento correcto del Dispositivo, mantener la compatibilidad con las piezas de sustitución o mantener la capacidad de soporte de HP.
- HP puede actualizar periódicamente el firmware del Dispositivo para mantener o mejorar su rendimiento de funcionamiento.
- HP, a su discreción, puede prestar servicios de asistencia que no estén asociados con un caso de reparación iniciado por el Cliente a fin de mantener el correcto funcionamiento del Dispositivo.

Responsabilidades del cliente

- Ejecutar programas de autodiagnóstico o corregir errores notificados, según indicaciones de HP.
- Proporcionar un representante autorizado que esté presente cuando HP preste el Soporte in situ.
- Proporcionar acceso a los Dispositivos,
- Implementar procedimientos o soluciones temporales proporcionadas por HP mientras HP busca soluciones permanentes.
- Notificar a HP si el Cliente usa Dispositivos en un entorno que ponga potencialmente en riesgo la salud o la seguridad de HP o sus contratistas.
- Operar el Dispositivo de acuerdo a las especificaciones publicadas por el fabricante, lo que incluye cumplir con los límites máximos de uso, tal como se especifica en el manual de funcionamiento o la ficha técnica.
- Mantener un procedimiento para recuperar archivos, datos o programas del Cliente que se hayan perdido o alterado y que no dependan de los Dispositivos.
- Permitir que HP instale el ARD para facilitar proactivamente el seguimiento y la asistencia de los Dispositivos en la infraestructura del Cliente.
- Realizar todos los esfuerzos razonables, cuando HP lo solicite, para ayudar y cooperar con los esfuerzos que efectúe HP para la resolución remota de problemas, del siguiente modo: (i) ofreciendo toda la información necesaria para que HP preste la asistencia remota de forma profesional y en el plazo acordado y determine el nivel de asistencia; (ii) realizando pruebas de autodiagnóstico e instalando y ejecutando otras herramientas y programas de diagnóstico; (iii) llevando a cabo otras actividades razonables, según indique HP, para ayudar a HP a identificar o resolver los problemas; y (iv) instalando todas las actualizaciones y parches de firmware así como las pieza y unidades de recambio suministradas al Cliente y que el Cliente pueda instalar;
- permitir que HP recomiende modificaciones en los Dispositivos para mejorar el funcionamiento, la compatibilidad, la seguridad y la fiabilidad, o para cumplir requisitos legales.

Limitaciones del Servicio:

HP no se hace responsable de los retrasos e interrupciones en los Servicios que se hayan producido por: (i) acciones o sucesos que no sean responsabilidad de HP; (ii) Dispositivos perdidos, dañados, robados o usados incorrectamente donde HP no tenga ninguna responsabilidad; (iii) asunciones o dependencias inexactas o incompletas; (iv) uso**,** funcionamiento, traslado, modificación o reparación incorrectas o no autorizadas de los Dispositivos por parte del Cliente**;** (v) incorrecto mantenimiento por parte del Cliente de las condiciones ambientales internas aprobadas y resolución inadecuada de condiciones que debe resolver el usuario final (por ejemplo, atascos de papel o cambio de tóner); (vi) incumplimiento del mantenimiento programado así como de las actualizaciones planificadas, salvo cuando sean expresamente responsabilidad de HP; (vii) incumplimiento de instalación de actualizaciones y parches de firmware que el Cliente pueda instalar, así como piezas y unidades de recambio suministradas al Cliente y que el Cliente pueda instalar; (viii) incumplimiento de implementación y mantenimiento de un programa adecuado de continuidad, redundancia y/o recuperación de las funciones y operaciones comerciales del Cliente; y (ix) Dispositivos que se utilicen por encima de los volúmenes de impresión de rendimiento recomendados por el fabricante.

Servicio de gestión de Consumibles

Alcance/Descripción de los servicios

El Servicio de gestión de Consumibles cubre las solicitudes, entregas, devoluciones de Consumibles gastados y seguimiento de uso de acuerdo al ARD. A menos que la entrega no esté en conformidad con el pedido, no podrá solicitarse una devolución o un reembolso de los Consumibles.

En el caso de Dispositivos que no sean de marca HP, HP puede usar Consumibles remanufacturados que sean equivalentes en rendimiento a los nuevos.

Los Kits de mantenimiento no están disponibles para todos los Dispositivos. HP puede usar piezas remanufacturadas de Kits de mantenimiento que sean equivalentes en rendimiento a las nuevas. Todas las piezas sustituidas se convierten en propiedad de HP.

Cualquier solicitud de existencias de Consumibles por parte del Cliente estará sujeta a una Orden de cambio

Solicitud de Consumibles

La solicitud de Consumibles se realizará mediante la Gestión automatizada de Consumibles (“GAC”, un servicio que ofrece reabastecimiento automatizado de Consumibles de HP para Dispositivos compatibles capaces de comunicarse con el ARD), HP Service Portal o la Asistencia telefónica prioritaria de HP, según se aplique al Dispositivo y el Sitio. GAC es el servicio estándar predeterminado de HP. En el caso de solicitudes de Consumibles para Dispositivos no compatibles con GAC o Dispositivos conectados localmente o sin conexión de red, el Cliente usará el HP Service Portal o, si no es posible, la Asistencia telefónica prioritaria de HP. No se pueden solicitar Consumibles para Dispositivos que no sean de marca HP a través del HP Service Portal.

Entrega de Consumibles

A menos que se acuerde por escrito lo contrario entre las partes, HP entregará todos los Consumibles solicitados en la ubicación registrada para cada dispositivo.. En el caso de Kits de mantenimiento solicitados a través de GAC, HP realizará un esfuerzo razonable para entregarlos antes de que se gasten el Kit actualmente en uso. En el caso de Consumibles solicitados a través del HP Service Portal o la Asistencia telefónica prioritaria de HP, HP realizará un esfuerzo razonable para entregar los Consumibles:

- En un plazo de dos (2) a cuatro (4) Días laborables desde la fecha de solicitud en aquellos pedidos realizados antes de las 15:00 (hora local) para Dispositivos de marca HP.
- En un plazo de tres a cinco (3 a 5) Días laborables desde la solicitud del pedido para Dispositivos que no sean de marca HP.

Servicio de instalación de Kits de mantenimiento

Este servicio solo se incluye en los niveles de servicio “HP Priority (Instalación de kit de mantenimiento)" y “HP Advantage (Instalación de kit de mantenimiento)".

HP enviará un técnico autorizado por HP para instalar todos los Kits de mantenimiento de sustitución aplicables. El servicio se completa cuando el técnico autorizado por HP sustituye el Kit de mantenimiento e imprime una página de prueba correctamente. En el caso de Kits de mantenimiento solicitados a través de GAC, HP realizará un esfuerzo razonable para instalar el kit de sustitución antes de que se gaste el kit actualmente en uso. En el caso de Kits de mantenimiento

solicitados a través del HP Service Portal o la Asistencia telefónica prioritaria de HP, HP realizará un esfuerzo razonable para instalar el Kit de mantenimiento de recambio:

- En un plazo de dos (2) Días laborables desde que se realizó el pedido para Dispositivos que sean de marca HP.
- En un plazo de tres a cinco (3 a 5) Días laborables desde que se realizó el pedido para Dispositivos que no sean de marca HP.

Reciclaje de Consumibles

HP ofrecerá un proceso de devolución para los Consumibles gastados.

En el caso de Consumibles que sean de marca HP, HP usará el programa Planet Partner (PPP). El PPP cubre todos los Consumibles de marca HP, salvo los que se enumeran en https://h30248.www3.hp.com/recycle/ereturns/nonreturnable-cs.asp?__cc=es&__la=es&segment=em .

. HP se reserva el derecho a realizar cambios en el PPP, lo que incluye suspender o cerrar el PPP en uno o varios países.

Todos los Consumibles gastados que no estén cubiertos por el proceso de devolución de HP serán considerados propiedad del Cliente.

Responsabilidades del cliente

- En el caso de Dispositivos que no sean compatibles con GAC, cuando un Dispositivo muestre un mensaje adecuado en el panel frontal indicando que es necesario realizar la sustitución, el Cliente solicitará a tiempo los Consumibles a través del Service Portal o, como alternativa, mediante la Asistencia telefónica prioritaria de HP.
- El Cliente será responsable de la seguridad y el uso de cualquier Suministro almacenado en el Sitio del Cliente.
- El Cliente notificará inmediatamente a HP de cualquier envío de Consumibles que no se haya recibido en quince (15) Días laborables desde la confirmación del envío.
- Salvo que, para un Sitio concreto del cliente, se acuerde por escrito lo contrario entre las partes, el Cliente instalará los Consumibles de acuerdo a las especificaciones del fabricante, únicamente cuando el Dispositivo muestre el mensaje correspondiente en el panel frontal indicando que es necesario sustituir un componente.
- El Cliente notificará a HP de cualquier cambio de ubicación o dirección de red del Dispositivo.
- El Cliente proporcionará a HP un nombre de contacto, número de teléfono y dirección de correo electrónico de las personas encargadas de recibir o instalar los Consumibles, y notificará a HP de cualquier cambio en los mismos.
- El Cliente devolverá todos los Consumibles gastados que sean aplicables de acuerdo a las instrucciones de reciclaje provistas por HP. En el caso de Consumibles de marca HP cubiertos por el PPP, las instrucciones de devolución figuran en www.hp.com/recycle.
- Todos los Consumibles que no estén cubiertos por el proceso de devolución provisto por HP y cualquier otro material no se devolverán a HP.
- Cuando el Cliente reciba el nuevo Kit de mantenimiento para instalar, el Cliente devolverá el Kit usado a HP en la misma caja que le suministró HP. HP puede cobrar al Cliente el precio fijado para aquellos Kits de mantenimiento que no se devuelvan de acuerdo a los requisitos.
- El Cliente identificará un único punto de contacto para el sistema GAC.

Servicio de instalación de dispositivos

Alcance/Descripción del servicio

El Servicio de instalación de dispositivos cubre la instalación y configuración, en los Sitios del cliente y por parte de HP, de aquellos Dispositivos especificados en el Comunicado de servicios y precios y las Órdenes de cambio, de acuerdo al Programa de instalación de dispositivos mutuamente acordado. El Servicio de instalación de dispositivos se completa cuando el técnico autorizado por HP imprime una página de prueba correctamente.

Responsabilidades de HP

- Comunicar al Cliente las especificaciones eléctricas, telefónicas y de red necesarias para el Dispositivo, y validar que dichos requisitos se cumplen antes de iniciar la instalación.
- Cuando sea necesario y antes de solicitar los Dispositivos, HP puede realizar y supervisar una evaluación de la ubicación a fin de validar los requerimientos en la ruta de entrega, el suministro eléctrico o el espacio.
- Transportar los Dispositivos desde el almacén de recepción del Cliente al área de almacenamiento temporal (si es necesaria) y al lugar de la instalación.
- Proporcionar almacenamiento temporal dentro y fuera del lugar de instalación y realizar evaluaciones previas a la instalación, según el criterio de HP.
- Desembalar los Dispositivos.
- Realizar una inspección visual de los Dispositivos en busca de daños durante el envío.
- Validar los Dispositivos recibidos respecto a la orden de envío.
- Instalar los Dispositivos según el manual de instalación.
- Instalar los accesorios de Dispositivos solicitados con los Dispositivos.
- Instalar los Consumibles y cargar el papel suministrado por el Cliente.
- Adherir etiquetas al Dispositivo indicando el número de teléfono de la Asistencia telefónica prioritaria y la información para solicitar Consumibles.
- Conectar los Dispositivos a la toma de corriente y a la red de datos mediante un cable de red de área local.
- Configurar los Dispositivos con la información de red proporcionada por el Cliente, lo que incluye la dirección IP, la puerta de enlace predeterminada y la máscara de subred.
- Durante la instalación, actualizar el firmware del Dispositivo, cuando sea necesario.
- Durante la instalación, proporcionar al Cliente los drivers actualizados del Dispositivo.
- Cuando aplique, realizar un etiquetado de activos.
- Realizar una verificación funcional de los Dispositivos mediante una prueba de impresión estándar.
- Depositar el material de embalaje en recipientes provistos por Cliente y destinados a tal efecto, ubicados en un área central en la misma planta donde se lleven a cabo los Servicios de instalación.
- Cuando aplique, retirar y eliminar el material de embalaje.
- Cuando aplique, durante la instalación proporcionar formación presencial estándar de HP a los principales usuarios finales y operadores para que se familiaricen con el equipo, salvo que se acuerde por escrito otra formación entre las partes.

Responsabilidades del cliente

- Proporcionar acceso a un área de almacenamiento temporal razonable en cada Ubicación para preparar los Dispositivos antes de la instalación. Dicho espacio de trabajo incluirá un escritorio con tomas de corriente, línea telefónica y acceso a Internet. El área de almacenamiento temporal debe tener espacio suficiente para que quepan hasta 20 Dispositivos.
- Proporcionar tomas de corriente con suministro eléctrico (de acuerdo a las especificaciones de los Dispositivos).
- Proporcionar una conexión de red (incluidos los cables de red de área local), una dirección IP, un nombre de host, la puerta de enlace predeterminada y la máscara de subred para cada Dispositivo.

- Realizar la instalación de drivers, configurar la cola de impresión, asignar la cola de impresión al PC/estación de trabajo del usuario final, y proporcionar la información del servidor SMTP para las funciones de envío digital (si aplica).
- Durante la instalación, proporcionar acceso a HP a las personas responsables de gestionar el entorno de red.
- Proporcionar un área designada para todos los materiales de embalaje sobrantes.

Gestion remota del contrato

HP asignará un Account Delivery Manager (ADM) como primer punto de contacto, que se encargará de (1) proporcionar acceso al Cliente al GAC correspondiente y al HP Service Portal; (2) responder a las solicitudes del Cliente para todos los problemas de servicio que surjan a lo largo del contrato ; (3) coordinar las solicitudes de Orden de cambio; y (4) garantizar la continuidad de la prestación del servicio en relación con los sistemas y herramientas aplicables.